

Déploiement du « dossier
unique »

Mardi 31 mai
2016

Réunion de lancement du déploiement
en **Champagne-Ardenne**



arca | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Champagne-Ardenne



Ordre du jour

Séquences

Introduction

1- Retour sur la phase pilote et les régions en déploiement

2- Le déploiement du dossier unique en Champagne-Ardenne

3 - Schéma récapitulatif des canaux d'alimentation du « dossier unique »

4 - Démonstration de la Web App'

5 - Présentation des prestations de Tessi Documents Services

6 - Rappel des règles locales

7- Rappel dispositif d'accompagnement

8 – Temps d'échanges

Conclusion

Introduction

- La mise en place du **dossier unique est un élément fondamental de la réforme de la demande de logement social** prévue par l'article 97 de la loi ALUR du 24 mars 2014.
- Concrètement, cela signifie que :
 - Le demandeur de logement social n'a à fournir **qu'en un seul exemplaire** les pièces servant à la qualification ou à l'instruction de sa demande.
 - **Toute pièce demandée doit être partagée** et être rendue disponible à l'ensemble des acteurs ayant accès aux données nominatives.
- Concrètement, cela implique une **mobilisation des acteurs régionaux** pour sa mise en œuvre :
 - Des **règles de gestion définies et partagées** à l'échelon départemental.
 - Très simples pour ne pas bloquer les demandes : seule la pièce d'identité ou le titre de séjour sont exigés pour l'enregistrement et toutes les pièces demandées/reçues sont partagées sur le SNE, tout le long de la vie du dossier.
 - **Formalisées dans une charte mais évolutives dans le temps**, elles sont annexées aux nouvelles conventions avec les guichets enregistreurs.
- Ce qui demande de **nouvelles méthodes d'organisation** et de travail pour les guichets.

1. Retour sur la phase pilote et les régions en déploiement

a. Rappel des principes de la phase pilote

- La **phase pilote** s'est déroulée de **novembre 2015 à mars 2016** dans les départements du **Nord** et du **Pas-de-Calais**. Elle s'est décomposée en **deux sous-phases** :
 - Phase de pré-déploiement : phase test de préparation et de montée en charge – notamment du numériseur industriel, sans qu'aucune communication ne soit faite auprès des demandeurs sur le « dossier unique »;
 - Phase de déploiement : lancement réel du « dossier unique » à la fois pour les guichets et pour le grand public.



Une **réunion de bilan** s'est tenue le 12 avril 2016. Elle a permis de faire le point sur les bonnes pratiques à retenir et sur les prestations de *Tessi Documents Services*.

1. Retour sur la phase pilote et les régions en déploiement

b. Les enseignements de la phase pilote

- La phase pilote a permis de **tirer des enseignements** en vue de la généralisation du déploiement du « dossier unique » et d'ajuster la documentation sur les différents aspects de sa mise en œuvre :

Volet	Contexte général	 Exemples de bonnes pratiques / points d'attention
 Technique et informatique	<ul style="list-style-type: none"> L'utilisation de la Web App' n'a pas posé de problème particulier ; Les Web Services sont fonctionnels et représentent 25% des télé-versements. 	<ul style="list-style-type: none"> Une note technique a été élaborée pour réaliser des « PDF légers » et pour améliorer la qualité des numérisation.
 Organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> Les retours des bailleurs sont positifs, pas de difficultés organisationnelles majeures; Les acteurs se sont bien appropriés les règles locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Une Newsletter à destination des guichets a été mise en place ; Un flyer a été élaboré et est mis à disposition des guichets.
 Numérisation industrielle	<ul style="list-style-type: none"> Les prestations du numériseur industriel sont désormais pleinement opérationnelles ; Plus de 60 000 pièces justificatives ont été télé-versées dans le SNE par le prestataire durant la phase pilote (soit environ 6 000 pièces / semaine), 3 documents par dossier en moyenne. 	<ul style="list-style-type: none"> Le recto et le verso d'une même pièce justificative doivent être placés à la suite dans l'ensemble des pièces envoyées et/ou numérisées. En cas de non réception des méls de notification, les guichets doivent vérifier le dossier « spam » de leurs boîtes mél.

1. Retour sur la phase pilote et les régions en déploiement

c. Déploiement effectif du « Dossier Unique »

Territoires / Régions	Date de déploiement effectif en 2016
Picardie	2 mai
Ile-de-France	10 mai
Haute-Normandie + PACA + Corse + Guyane (+ Basse Normandie)	1 ^{er} juin
Martinique	13 juin
Rhône-Alpes + Guadeloupe	20 juin
La Réunion	27 juin
Centre-Val de Loire	Semaine du 27 juin
Aquitaine + Limousin	1 ^{er} juillet
Champagne-Ardenne + Lorraine + Languedoc-Roussillon + Midi Pyrénées (+Auvergne)	Début juillet
Bourgogne-Franche-Comté	NC

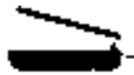
2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

a. Le déploiement effectif du « dossier unique » (1/3)

- A la date de déploiement effectif du « dossier unique » le lundi 4 juillet 2016 :



- Les fonctionnalités du « dossier unique » seront activées et opérationnelles sur l'ensemble des départements de la région.



- Les prestations de **Tessi Documents Services** sont disponibles pour les acteurs de l'ensemble des départements indiqués (*sous réserve que les adresses à utiliser pour la création des comptes aient été communiquées à l'équipe nationale trois semaines avant la date de déploiement*)

- Les acteurs concernés par le déploiement sont :

- L'ensemble des **guichets**, qu'ils aient fait le choix de la Web App' du SNE ou des Web Services (sous réserve que leurs éditeurs aient finalisé le développement des interfaces et que ces interfaces soient correctement conçues) ;
- Dans un second temps, les **demandeurs**, via le portail grand public.



arca | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Champagne-Ardenne

2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

a. Le déploiement effectif du « dossier unique » (2/3)

- Les actions suivantes seront possibles :

Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
<p>A compter du 04/07/2016 :</p> <ul style="list-style-type: none">• Déposer et consulter des pièces justificatives dans le SNE ;• Recourir aux prestations opérationnelles de <i>Tessi Documents Services</i>. Ils ont notamment accès au portail web professionnel développé par le prestataire.	<p>A compter du 01/09/2016 :</p> <ul style="list-style-type: none">• Alimenter leur demande avec des pièces justificatives :<ul style="list-style-type: none">○ Via le portail grand public○ Via les services de <i>Tessi Documents Services</i>

L'ouverture des services de Tessi aux demandeurs sera fait dans un second temps après le **lancement effectif sur le territoire** afin de permettre une **montée en charge progressive** des **guichets** chargés de la **communication auprès des demandeurs**.

2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

a. Le déploiement effectif du « dossier unique » (3/3)

- **Le déploiement auprès des demandeurs sera effectif en septembre 2016.**
- Les mois d'été permettront aux guichets enregistreurs de s'approprier le dossier unique.
- Pour compléter l'ouverture des services de Tessi aux demandeurs, des supports de communication seront disponibles.
- Un discours commun aux demandeurs doit être tenu par les guichets.

2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

b. Les actions à mener en amont du déploiement (1/3)

- Les guichets doivent **déterminer s'ils numériseront eux-mêmes ou non** les pièces justificatives des demandeurs pour télé-versement dans le SNE.
- Selon le choix fait, plusieurs actions sont à mener :

Le guichet ne numérisera pas lui-même les pièces des demandeurs

- Il doit donc recourir à la **prestation « papier » du numériseur** industriel.
 - Il doit fournir une **adresse mél « référente »** au gestionnaire territorial, pour :
 - Se connecter au portail web professionnel développé par *Tessi Documents Services* et **renseigner des fiches incident**, le cas échéant;
 - Recevoir un **rapport d'activité synthétique hebdomadaire**;
 - Consulter sur son espace personnel à partir du Portail Web Professionnel les **informations relatives à son activité**.
- Il est conseillé de créer une **boîte fonctionnelle dédiée** à cet effet.

2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

b. Les actions à mener en amont du déploiement (2/3)

Le guichet
numérise lui-même les pièces
des demandeurs,
en interne

ou

- Il peut les **qualifier** et les **télé-verser lui-même via la Web App'**.
- Il doit s'assurer que chaque agent utilisateur de la Web App' dispose d'un **compte nominatif**.
 - Si ce n'est pas le cas, le guichet peut s'adresser au **gestionnaire territorial**.

ou

- Il peut les **qualifier** et les **télé-verser lui-même via les Web Services**.
- Il doit s'assurer du bon développement des interfaces par son éditeur.

- Il peut avoir **recours aux prestations de Tessi Documents Services** pour la **qualification** et le **télé-versement** des pièces justificatives dans le SNE.
- Il doit fournir une **adresse mél « référente »** au gestionnaire territorial (*cf. diapositive précédente*).
- Il doit également fournir une **adresse mél « nominative » pour chaque utilisateur du portail web professionnel**, qui pourra alors utiliser les fonctionnalités du portail, recevoir un **rapport d'activité synthétique hebdomadaire** et renseigner des fiches incident, le cas échéant.

2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

c. Feuille de route pour les guichets

Dès à présent :

- **Choisir l'option technique pour alimenter/consulter le dossier unique :**
 - Via la Web App' : s'assurer de la création des comptes nominatifs pour chaque personne concernée
 - Via le Web Services : développer ou poursuivre le développement des interfaces
- En interne, **sensibiliser le personnel** sur ce nouveau dispositif : diffusion des documents, porter à connaissance des règles de gestion, des modalités de remontée de difficultés
- **Remonter un besoin particulier d'accompagnement** dans l'utilisation de la Web App'

A court terme :

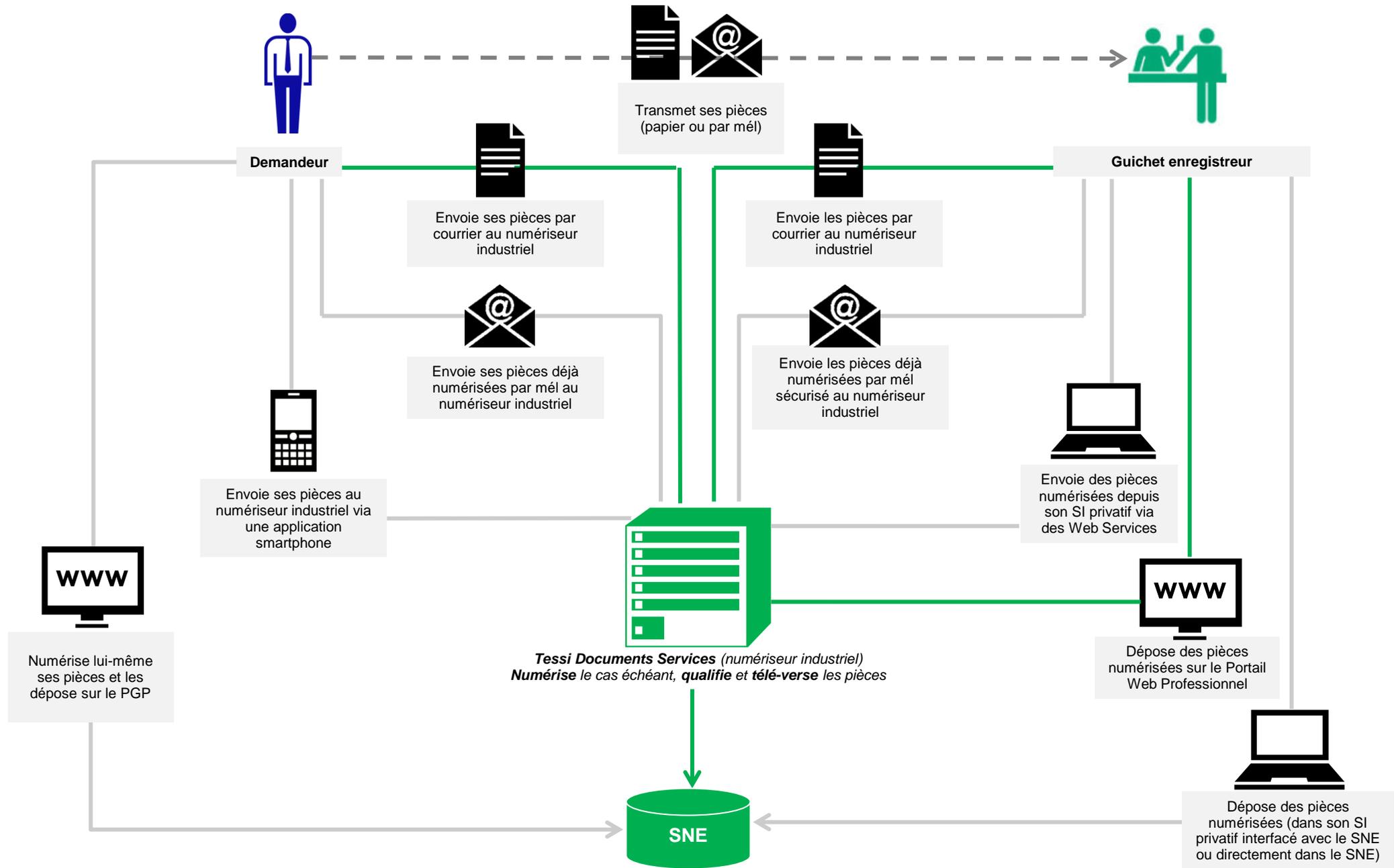
- **Adapter**, si besoin, **les processus en interne** au vu des règles départementales de gestion des pièces
- **Remonter les éventuelles difficultés**
- **Préparer la communication à venir auprès des demandeurs sur les règles locales entre autre**

2. Le déploiement du « dossier unique » en Champagne-Ardenne

d. En résumé : rôle des acteurs

Acteurs	Pour le déploiement au 4 juillet 2016
Guichet enregistreur	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Dès aujourd'hui</u> : définir le personnel concerné par le dossier unique nécessitant un accès au SNE et valider l'éventuel recours aux prestations du numériseur industriel • Déposer et consulter les pièces numérisées depuis le SNE et/ou recourir aux prestations du numériseur industriel • Remonter les difficultés (via la fiche-incident pour ce qui concerne le numériseur industriel) • Mettre en œuvre les règles départementales et adapter les processus en conséquence
Equipe projet régional (DREAL + ARCA)	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter et suivre le déploiement • S'assurer de la mobilisation de tous les acteurs • S'assurer de la bonne appropriation des règles départementales et les faire évoluer si besoin • Assurer le lien entre le local et le national
Gestionnaire territorial = ARCA	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Dès aujourd'hui</u> : recenser/mettre à jour les comptes utilisateurs au SNE (=Web App'), les faire créer le cas échéant • Recenser et faire créer les accès aux prestations du numériseur industriel • Remonter les difficultés d'ordre technique et informatique au pôle d'assistance national • Centraliser et relayer les fiches-incident au niveau national • Veiller à la bonne mise en œuvre du dossier unique (nouveaux indicateurs du Rapport 06)

3. Schéma récapitulatif des canaux d'alimentation du « dossier unique »



4. La Web App'

a. La documentation disponible

- Les **guides utilisateurs, par profil**, mis à jour.
- Le **powerpoint** présentant les principales fonctionnalités « dossier unique » de la Web App'

4.0.0

MEUR

10

MEUR

8

4. La Web App'

b. Démonstration en séance

Accueil | **Demande** | **Consultation**

Demande

[Rechercher](#)
[Créer une demande pour une personne](#)
[Créer une demande pour une association](#)
[Renouvellement antérieur 2011](#)
[Demandes nouvelles et/ou mises à jour](#)
[Valider les demandes saisies par le grand public](#)

Utilisateur
 Nom : NOM_AWR
 PRENOM_AWR
 Profil : Guichet Enregistreur
 Restriction : Guichet Zied Bailleur
[Changer de profil](#)
[Quitter l'application](#)

Consultation d'une demande de logement social

Demande | Demandeur | Conjoint ou co-titulaire | Personnes à charge | Situation prof. | Revenu fiscal mensuelles | Logement actuel | Motif demande | Logement recherché | Précisions | Complément handicap | Gestion des échanges | Justificatifs

Identité

Titre : Nom : Nom de jeune fille : Prénom : Date de naissance : Nationalité : Situation familiale :

Contacts téléphoniques et mél

Tél. Domicile : Portable : Travail : Notifications par SMS : Mél. : Confirmation Mél. :

Adresse où le courrier doit être envoyé

Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage :
 Bâtiment : Complément adresse :
 Numéro : Voie :
 Code postal : Lieu-dit :
 Localité :
 Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Adresse du logement où vous vivez actuellement (si elle est différente)

Adresse à l'étranger : Appartement : Escalier : Etage :
 Bâtiment : Complément adresse :
 Numéro : Voie :
 Code postal : Lieu-dit :
 Localité :
 Si vous êtes hébergé(e), personne ou structure hébergeante :

Liste des pièces justificatives

Pages : 1 - Page 1 sur 1 - 1 ligne de 1 à 1 sur 1 - Nombre de lignes par page : 10 [changer](#)

Catégorie	Type	Ind. Per.	Dernière modification le	Par	Modification	Détails	Visualiser	Télécharger
Identité du demandeur	Carte d'identité ou passeport du demandeur	Non vérifié	25/06/15 09:33	Guichet Zied Bailleur	Création			

[Modifier](#) | [Modifier attestation](#) | [Envoyer une copie numérique](#) | [Annuler](#)



5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

a. Les canaux disponibles

- Le prestataire retenu par le GIP SNE pour assurer la **numérisation, la qualification et le télé-versement des pièces justificatives** des demandeurs est ***Tessi Documents Services***.
- Les **canaux de transmission** possibles sont les suivants :

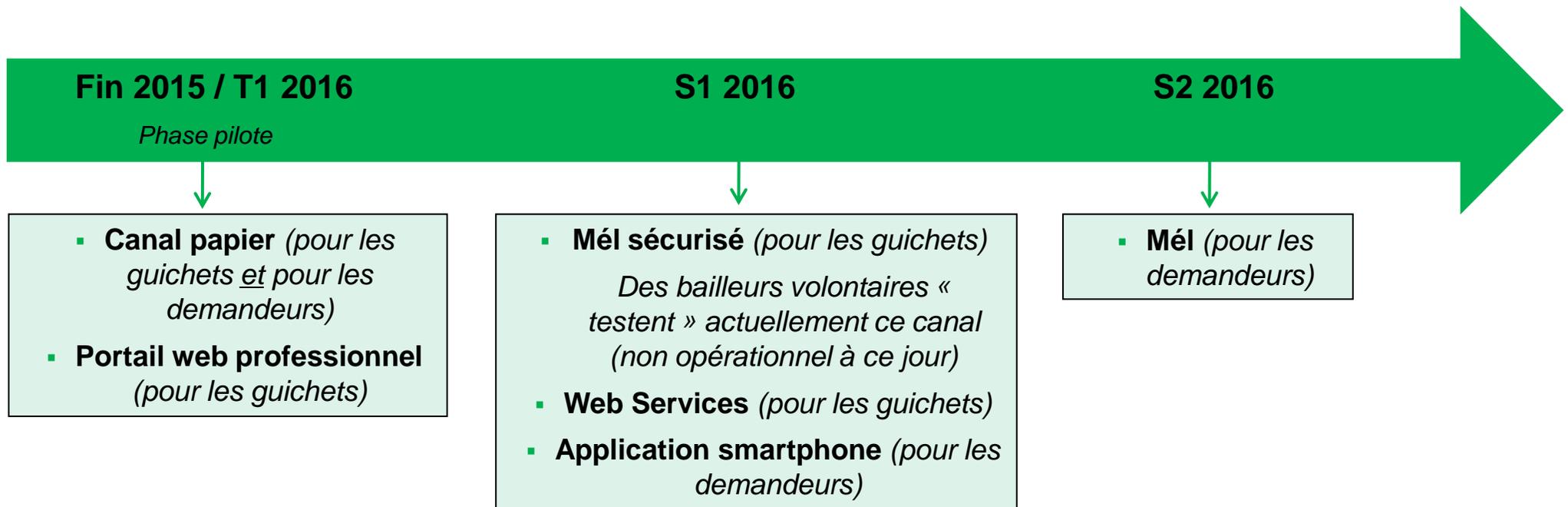
Canaux de transmission des pièces justificatives à <i>Tessi Documents Services</i>		Guichets enregistreurs / instructeurs	Demandeurs
Papier (par courrier)		✓	✓
Numérique	Portail web professionnel (PWP)	✓	
	Mél sécurisé	✓	
	Web Services	✓	
	Application Smartphone		✓
	Mél		✓

✓ Canal opérationnel dès le déploiement sur le territoire

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

b. Éléments de calendrier

- Le **calendrier** de mise en place des différents canaux de transmission des pièces justificatives à *Tessi Documents Services* est le suivant :



5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

c. La préparation des documents avant transmission

- Une **fiche récapitulative** et un **bordereau de transmission** doivent être joints lors des envois de demandes au numériseur industriel.
 - Il convient de joindre **une fiche récapitulative par demande**, et un **bordereau de transmission par envoi**.
- Ces documents doivent être **imprimés depuis le SNE, le portail web professionnel** (cf. démonstration du PWP et de la Web App') **ou le progiciel du guichet**.
 - Ils sont alors **pré-remplis** avec les informations liées à la demande ou au guichet ainsi que la date de génération, et contiennent un **QR code** permettant de reconnaître ces éléments.

La fiche récapitulative

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE
www.demande-logement-social.gov.fr
Fiche récapitulative obligatoire pour la saisie et le téléchargement des pièces justificatives dans le dossier du demandeur

Demander :

Nom : xxxxxx
Prénoms : xxxxxxx
Date de naissance : xx/xx/xxxx
Numéro unique : xxxxxxxxxxxx
Nombre de documents transmis : xxxx
Nombre de pages y compris la présente fiche : xxx
Date de remplissage : xx/xx/xxxx

Le bordereau de transmission

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE
www.demande-logement-social.gov.fr
Bordereau obligatoire pour la transmission des pièces justificatives des dossiers des demandeurs

RAPPEL : les pièces justificatives d'une même demande de logement doivent être accompagnées de la fiche récapitulative de la demande de logement

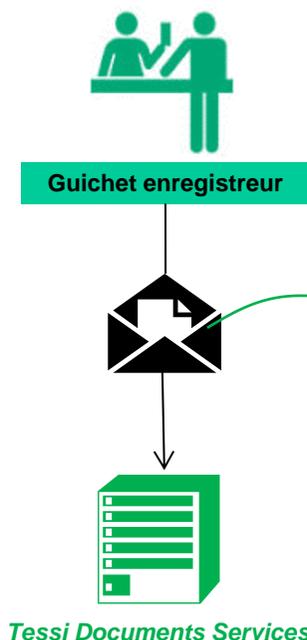
Guichet enregistré :

Numéro de guichet : xxxxxxxxx
Numéro de département de guichet : xxx
Nombre de dossiers transmis : xxxxx
Nombre total de pages (y compris les fiches récapitulatives et les bordereaux de transmission) : xxxxx
Date de transmission : xx/xx/xxxx

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

d. Le canal papier pour les guichets

- Les guichets peuvent **transmettre au prestataire les pièces justificatives sous format papier d'une ou plusieurs demandes**, afin qu'elles soient numérisées, qualifiées et télé-versées dans le SNE.



Un envoi (pli) =

Pièces justificatives d'une ou de plusieurs demandes

+ 1 **fiche récapitulative par demande, agrafée** avec les pièces afférentes

+ 1 **bordereau de transmission**, pour l'ensemble du pli

Tessi Documents Services s'engage à :

- Respecter un **délaï de traitement de 2 jours ouvrés** à réception des documents ;
- Envoyer un mél de notification** au guichet indiquant le téléversement ou le rejet des pièces.



**Un pli insuffisamment affranchi ne sera pas accepté.
Le pli ne doit ni dépasser 3 cm d'épaisseur, ni excéder 3 kg.**

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

e. Le portail web professionnel (1/3)

- Un **portail web professionnel** (PWP) – développé et géré par *Tessi Documents Services* – permet de transmettre au prestataire des **pièces justificatives déjà numérisées**, pour **qualification** et **télé-versement** selon le plan de classement du SNE.
- L'adresse de connexion est : <https://numerisation.gip-sne.fr>
 - Chaque utilisateur du portail web professionnel devra disposer d'un compte personnel sur le portail.
- Il est possible d'y déposer des pièces **demande par demande** (numéro unique par numéro unique) ou **plusieurs demandes en une seule fois** (un seul fichier pdf).
 - Les pièces d'une même demande doivent être **regroupées**, et les différentes demandes obligatoirement séparées par **des fiches récapitulatives**.
 - Lorsque les pièces sont déposées **demande par demande**, les **fiches récapitulatives** y sont associées **automatiquement** sur le PWP.
 - Lorsqu'un **fichier PDF avec plusieurs demandes** est déposé, les **fiches récapitulatives pré-remplies de chaque demande** doivent être imprimées et **numérisées** avec les pièces justificatives correspondantes.
 - Un **bordereau de transmission** doit être joint à l'envoi lorsque plusieurs demandes sont transmises en plusieurs fois.
- Les guichets reçoivent par mél un **rapport d'activité synthétique hebdomadaire** détaillant le télé-versement des pièces déposées.

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

e. Le portail web professionnel (2/3) – Les modalités de remontée des incidents

- Les guichets auront la possibilité de **s'adresser directement au prestataire** de numérisation industrielle pour faire **remonter des incidents** et, le cas échéant, demander des **modifications des comptes utilisateurs** (ajout, suppression, modification de l'adresse mél,...)
 - Dans un premier temps, les guichets s'adresseront à *Tessi Documents Services* via une **adresse mél dédiée**. (communiquée d'ici début juin 2016)
 - Dans un second temps, il sera possible de **déclarer un incident en ligne, directement sur le Portail Web Professionnel**, via un onglet dédié. Une assistance sera ainsi mise en place à partir de début juillet 2016.

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

e. Le portail web professionnel (3/3) – Démonstration en séance du PWP



The screenshot shows the professional web portal for social housing requests. At the top, there is a header with the French Republic logo, the text 'Demande de logement social en ligne', and the logo of 'L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT'. Below the header, the main content area is divided into two sections. On the left, there is a 'Votre espace' (Your space) section with a login form containing fields for 'Mon identifiant' (My identifier) and 'Identifiant' (Identifier), a password field with masked characters, a 'Mot de passe oublié ?' (Forgot password?) link, and a 'Valider' (Validate) button. On the right, there is a 'Téléchargements' (Downloads) section with a 'Fiche récapitulative' (Summary sheet) button. The main heading in the center reads 'Bienvenue sur votre portail GIP-SNE' (Welcome to your GIP-SNE portal).

Tessi Documents Services s'engage à :

- Respecter un **déla**i de traitement de **1 jour ouvré** à réception des documents.
- **Envoyer un mél de notification** au guichet indiquant le téléversement ou le rejet des pièces



La taille maximale par fichier déposé est 10 Mo



5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

f. Le canal papier pour les demandeurs : septembre 2016

- Les demandeurs peuvent envoyer leurs pièces justificatives sous format papier directement à *Tessi Documents Services*.
- La **photocopie de la première page de l'attestation d'enregistrement ou de renouvellement** de la demande doit être **agrafée** à l'ensemble des pièces justificatives et donc jointe au courrier de transmission.



Demandeur



Tessi Documents Services

Un envoi (pli) =

Pièces justificatives de son dossier

+ 1 photocopie de la première page de l'**attestation d'enregistrement / de renouvellement**

Tessi Documents Services s'engage à :

- Respecter un **délai de traitement de 2 jours ouvrés** à réception des documents.
- **Envoyer un mél de notification** au demandeur indiquant le téléversement ou le rejet des pièces (sous réserve qu'il ait renseigné une adresse mél).

Adresse TSA :

GIP SNE

Demande de logement social –
Service de numérisation des pièces

TSA 44348

77214 Avon CEDEX

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

g. Les prochains canaux disponibles

- Les **Web Services** de *Tessi Documents Services* sont **prêts à être déployés** :
 - Ils permettent aux guichets de transmettre les pièces justificatives à *Tessi Document Services* **directement depuis leur outil interne de numérisation** (sans stockage dans leur système d'information); Le cahier des charges de ces interfaces est disponible sur le site internet :
<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/specifications-techniques-pour-echanger-avec-tessi-a428.html>
- Le **mél sécurisé** est également **prêt à être déployé**.
 - Le GIP SNE est en attente de guichets pilotes pour tester ce canal avant de le généraliser.
- **L'application Smartphone** développée par *Tessi Documents Services* (Android uniquement) sera disponible fin juin 2016 sur le Google Play Store :
 - Elle permettra au demandeur de transmettre, depuis son Smartphone, **des pièces justificatives photographiées / numérisées**. Ces pièces seront ensuite télé-versées dans le SNE,
Le demandeur pourra les consulter et les modifier, le cas échéant, sur le Portail Grand Public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>)

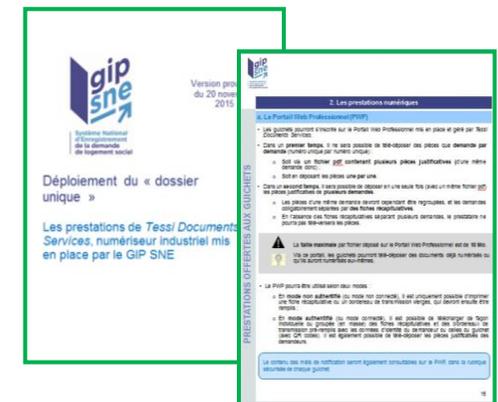


Aucune communication auprès du grand public sur cette application ne sera faite avant fin 2016/début 2017.

5. Les prestations proposées par *Tessi Documents Services*

h. La documentation disponible

- De la **documentation** a été élaborée par l'équipe projet DHUP, et est à diffuser largement auprès des services enregistreurs et instructeurs :
 - Un **document général** détaillant les **prestations offertes** par *Tessi Documents Services* ;
 - Des **modes opératoires** pour la transmission de pièces justificatives, par acteur et par canal. A ce jour sont disponibles les modes opératoires suivants :
 - Canal papier pour les guichets,
 - Canal papier pour les demandeurs,
 - Canal numérique via le portail web professionnel pour les guichets.
 - Une notice permettant de créer des PDFs « légers », « optimisés » .



6. Présentation des règles locales

a. Rappel des principes des règles locales

- Les règles locales ont été définies collectivement en octobre 2015. Elles pourront être ajustées par la suite selon les retours d'expérience du dossier unique.
- Elles visent à :
 - Garantir le respect des principes du dossier unique : ne demander qu'une seule fois la même pièce
 - Garantir la bonne information du demandeur
 - Respecter les délais de numérisation
 - Maintenir le dossier à jour

[Lien vers le tableau synoptique](#)

7. Le dispositif d'accompagnement

a. Le dispositif d'accompagnement national

- Le niveau national met à disposition des guichets des **outils d'accompagnement** au déploiement du « dossier unique » :



- Une **foire-aux-questions** sur le site Internet des professionnels du logement social :
<http://sne.info.application.logement.gouv.fr/faq-r200.html>



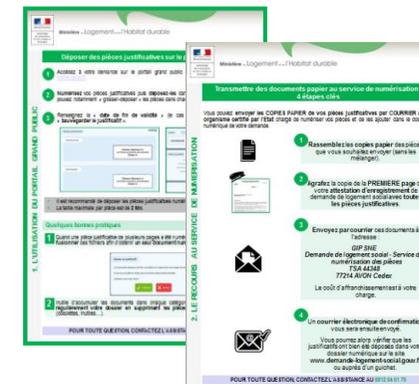
- De la **documentation** relative à :

- L'utilisation de la **Web App'** (cf. ci-après) ;
- Les **prestations et modalités de recours au prestataire de numérisation industrielle** (cf. ci-après).



- Un « **flyer** » (sous version *numérique*) **diffusable aux demandeurs** et leur présentant **les modalités d'alimentation de leur demande** par des pièces justificatives via le portail grand public (<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>) ou en les envoyant par courrier au prestataire de numérisation industrielle.

[Lien vers le document](#)



7. Le dispositif d'accompagnement

b. Remontée des difficultés...

- ...d'ordre **technique et informatique** :



- Les guichets pourront faire remonter leurs difficultés au **gestionnaire territorial et / ou à la DREAL**, qui contactera à son tour – si nécessaire - l'**assistance nationale** en tant que de besoin (processus inchangé) ;
- Certaines questions relatives aux **Web Services** pourront nécessiter d'interroger directement les **éditeurs** des solutions utilisées.

- ...relatives à la **numérisation industrielle** :



Les guichets pourront faire remonter à *Tessi Documents Services* les éventuels **incidents** observés (exemples : pièces transmises et non traitées, délais de traitement dépassés, pièces mal classées, mél de notification non reçu...), en renseignant une **fiche incident** via un **formulaire en ligne disponible sur le portail web professionnel**.

7. Le dispositif d'accompagnement

c. Le dispositif d'accompagnement régional

- Une **boîte mail dédiée** : dossierunique@arca-hlm.com
- La **documentation** mise à disposition
- Un **suivi du déploiement** : diffusion début septembre 2016 d'une enquête flash en ligne « Déploiement du Dossier Unique ».
- **Des référents:**

en DREAL Alsace Champagne-Ardenne Lorraine :

Sophie NAUDIN, Responsable de l'unité logement social et mixité

Jean PASSAVANTI, Gestionnaire SNE

Tél. : 03 87 62 82 33

Contact : demande-unique.gestionnaire-lorraine@developpement-durable.gouv.fr

à l'ARCA, USH Champagne-Ardenne :

Hélène ALBERTINI-FOURBIL, Directrice de l'ARCA

Nathalie ALBORA, Gestionnaire SNE Champagne-Ardenne

Tél. : 03 26 05 04 14

Contact : dossierunique@arca-hlm.com



Merci pour votre
attention !



arca | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Champagne-Ardenne



MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE